境港市緊急通報システム事業業務委託仕様書

１．事業名

境港市緊急通報システム事業業務委託

２．履行場所

市が指定する場所

３．用語の定義

（１）受信センター

高齢者等の急病、事故等による通報に対して、適切なアセスメントを行う専門的知識を有するオペレータを配置し、２４時間３６５日稼動する専門の機関をいう。

（２）利用者

境港市緊急通報システム事業実施要綱に基づき、機器の貸与を受けたものをいう。

（３）協力員

利用者が事前に定め、受信センターからの要請に応じ、高齢者等の状態を確認し適切な援助を行うほか必要な活動を行う者をいう。

（４）通報装置

高齢者等と容易な方法で通報、双方向の会話ができる通信機器をいい、受話器を持つことなく会話が可能なハンズフリー機能、停電時においても一定時間利用可能な機能を搭載しているものをいう。

４．受託事業者について

（１）緊急通報事業を５年以上継続して実施していること。

（２）利用者数が１００名以上いる団体を含む複数の地方公共団体との契約があり、企業としての継続性並びに本事業の継続性が確実であること。

（３）本事業は地域支援事業として運営するため、他の地方公共団体において地域支援事業での契約が１つ以上あること。

（４）個人情報を取り扱う事業者として、プライバシーマークの認証を取得し、個人情報保護の対策が図られていること。

例）　保健医療福祉分野のプライバシーマークを取得している　等

５．委託業務内容

（１）通報装置の設置、撤去及び保守管理

市が指定する対象者宅及びシルバーハウジングへ通報装置を設置すること。また、市の指示により既設の通報装置の移動又は撤去を行なうこと。

（２）緊急通報の受信とその対応

利用者からの急病等の緊急通報に対し、正看護師を受信センターに配置し、適切な指導、助言等を行うとともに、必要に応じて消防署、協力員及び関係者、関係機関への連絡し、状況に応じて関係機関等が利用者宅を訪問する。訪問時の対応については別途協議することとする。また、対応終了後は任意の報告書にて市へ報告すること。

（３） 相談通報の受信とその対応

利用者からの健康等の相談通報に対し、正看護師、保健師及び介護支援専門員等の医療・福祉関係の専門的知識を有するオペレータを受信センターに配置し、適切な指導、助言を行うこと。

（４） 定期的な安否確認及び相談支援

利用者に対し、お伺い電話として１ヶ月に１回電話により身体状況及び生活状況の把握、相談業務を行なうこと。また、緊急連絡先や協力員等の登録情報の変更を把握した場合はその都度市へ報告すること。

（５） 事業報告書の提出

事業報告書として以下の内容を翌月２０日までに市へ提出すること。

- 設置者及び撤去者一覧
- 入退院・入退所情報
- 正報の内容、対応内容
- 相談・各種連絡の利用者情報、対応内容
- 利用者全体及び個人毎の各種通報件数（正報（救急車による搬送・救急車以外の搬送、救急搬送なし、介護・介助)、相談連絡、通報練習、誤報、保守通報、工事関係通報、利用者への電話）

６．通報装置について

利用者宅およびシルバーハウジングに設置する通報装置は、次の通りとすること。なお、設置場所については別途指示とする。

（１） 通報装置本体は、ハンズフリー通話が可能な機能を有し、停電時もバッテリー補助電源により約５時間の利用が可能なこと。

（２） ペンダント型送信機の電波到達距離が３０m 以上であること。

（３） シルバーハウジングに設置する装置については、ＦＵＪＩＴＳＵ製の HNC611 であるか NHC611 より最新のものであること。

７．シルバーハウジングとの連携について

シルバーハウジングに取り付けられている、手元ボタン、呼出ボタン（浴室内)、水センサー、火災センサーと接続が可能であり監視盤へつながった後に受信センターでの受診が可能なこと。

シルバーハウジングの仕組みについては別紙シルバーハウジングの仕組を参照のこと。

８．受信センターについて

（１） 本事業が高齢者福祉事業であることを十分に認識し、受信に際しては、利用者の身体、精神状態にまで配慮できるスタッフが対応を行うこと。

（２） 利用者からの通報はフリーダイヤルとし、利用者に通話料の負担をかけないこと。

（３） 事業運営を円滑に、正確に行うため、受信センターは深夜を含めた２４時間体制で常時６名以上必ず常駐していること。

（４） 緊急通報の対応については、必ず正看護師が直接利用者（必要に応じて親族等）と対話することとし、複数の緊急通報を受信した場合に備えて受信センター内に正看護師資格のあるものが３名以上必ず常駐していること。

（５）受信センターが行なうべき受発信業務は、本事業の主業務部分であるため、全て同一窓口で対応すること。尚、社外へ転送などして、他者に受発信業務の一部又は全部を委託しないこと。

（６）利用者情報、緊急通報及び相談通報等の内容を記入した利用者毎の個別データを整備すること。

（７）誤報に対しても、それを１つの情報として受け入れ、個人データに追加し適切に対応すること。

（８）受信装置の故障、停電に備え、これを補完する体制を整備すること。

（９）災害時等の通報を受けきれない状況に備え、複数の受信センターでのバックアップ体制を確立していること。なお、バックアップを担当する受信センターにおいても本仕様書に定める内容を満たすこと。

（１０） 受信センターおよびバックアップを担当する受信センターの再委託は禁止する。

９．設置、撤去、保守について

（１）利用者宅に通報装置を設置又は撤去する際は、市より指示された日から原則として１ヶ月以内に行なうこと。

（２）設置の際は、利用者へ運用の取扱説明書を提出したうえ、十分わかりやすく説明を行うこと。なお、撤去の際、利用者が取扱説明書を紛失していた場合は、受託者の負担とする。

（３）通報装置が常時正常な状態で稼動するよう維持管理を徹底し、故障が見られた際は速やかに対応すること。また、撤去した通報装置は、既設およびレンタル機器ともにメンテナンスおよび清掃を行い、保管・管理すること。

（４）通報装置本体はバッテリー寿命を考慮して６年毎、ペンダント型送信機は３年毎にそれぞれ電池交換を順次行うこと。また、著しい電池消耗がある場合はその都度対応すること。なお、電池交換に要する費用はすべて受託者の負担とする。

（５）設置、撤去、保守等の工事業務については、市が承諾した場合において再委託できるものとする。

１０． その他

（１）受託者は契約開始時において、本仕様書条件すべてを履行できる体制が整っていること。

（２）市は受信センターの運用状況を確認する為に、事前に通知せず不定期に受信センターの査察を実施することがある。これに対して受託者は必ず査察を受入れること。

（３）市は受託者に対し、境港市内で行う本事業説明会に出席を要請することがある。これに対して受託者は必ず受入れること。

（４）新技術・新サービスの研究・開発に努めその内容を周知すること。

（５）事業実施上疑義が生じた場合は、双方協議の上、対処する。